

# → Indépendance, écoute, humanité

Le Médiateur de la République est une autorité indépendante. En 1973, le législateur, a confié à cette institution le soin de remplir trois grandes missions. Il dispose, pour y parvenir, d'un réseau de délégués répartis sur l'ensemble du territoire.

Les trois grandes missions du Médiateur de la République :

- Améliorer les relations entre le citoyen et l'administration par la médiation. En aidant les personnes physiques ou morales qui contestent une décision ou un comportement de l'administration française ou d'une délégation de service public, il recherche un règlement amiable, au cas par cas et en équité, entre les deux parties.
- Proposer aux pouvoirs publics une réforme générale des textes législatifs et réglementaires. Cette méthode place le médiateur en observateur privilégié de notre société et l'amène sur le plan national à intervenir dans les grands débats, en relayant souvent la voix des plus vulnérables.
- Agir au niveau international pour la promotion des droits humains, de la démocratie et de la bonne gouvernance, en entretenant une collaboration étroite avec ses homologues étrangers, en particulier les médiateurs d'Europe et des pays

francophones. Il participe, en matière de défense des droits de l'Homme, aux travaux de la Commission nationale consultative des droits de l'Homme (CNCDH) et des organes spécialisés du Conseil de l'Europe et des Nations Unies.

## Chiffres clés

- **20 000** appels téléphoniques
- **3 124** demandes par courriel
  - **209** affaires traitées par la cellule d'urgence
- **53** propositions de réforme en cours

## Un réseau territorial au service de la proximité

Si proximité, efficacité et rapidité traduisent bien l'action des 270 délégués du Médiateur, que la direction du développement territorial est chargée d'animer, leur capacité d'écoute et la qualité des services qu'ils rendent quotidiennement à la population font de ces bénévoles du service public un réseau d'interlocuteurs crédibles, très sollicités par les citoyens en difficulté avec des administrations.

### L'épouse d'un handicapé lésée dans ses droits à l'assurance vieillesse

M. B est victime d'un accident cérébral qui le rend invalide dépendant en 1988. La Cotorep lui reconnaît un taux d'invalidité supérieur à 80 % et confirme la nécessité pour lui de disposer de l'aide d'une tierce personne. Son épouse cesse alors son activité

professionnelle et effectue les démarches nécessaires auprès de la Cotorep en se déclarant « tierce personne aidante ». À 65 ans, Mme B. demande à la Cram son relevé de carrière et se rend alors compte que la Cotorep n'a pas fait les démarches nécessaires auprès de la Caf pour qu'elle bénéficie de l'affiliation à l'assurance vieillesse entre 1988 et 2005. Début 2006, quand elle rencontre le délégué de la Loire, Madame B. n'a pas réussi à faire rétablir sa situation malgré de nombreuses démarches auprès de la Caf et de la nouvelle Maison du handicap de la Loire. À la demande du délégué, un responsable de la MDPH adresse à l'intéressée une attestation du médecin coordonnateur, qui reconnaît le taux de handicap de Monsieur B, son besoin d'une tierce personne et parallèlement en informe la Caf. Quelques semaines plus tard, la Caf confirme par courrier qu'elle vient de valider auprès de la caisse d'assurance vieillesse les périodes d'affiliation auxquelles Mme B. est en droit de prétendre et qui couvrent la période de juillet 1988 à décembre 2005, à l'exception de trois années pendant lesquelles les ressources du ménage ont été supérieures au maximum requis.



David Delaporte

## Quatre-vingt-quinze délégués du Médiateur actifs auprès des Maisons départementales du handicap

Chaque département est désormais amené à créer une Maison départementale des personnes handicapées (MDPH). Elles ont pour mission d'offrir un accès unique à l'ensemble des droits et prestations concernant les personnes handicapées et de faciliter toutes les démarches liées aux situations de handicap. Dans chaque département, le Médiateur de la République a désigné un délégué correspondant de la MDPH, en mesure de traiter rapidement les réclamations qui lui seront transmises. Information et accompagnement social, insertion professionnelle, délai de recours, autant de dossiers à traiter qui pourront faire l'objet de propositions de réforme dans l'année à venir.



David Delaporte

## Médiateur de la République : mode d'emploi

**A**vant de s'adresser au Médiateur de la République pour mettre en cause une administration, le réclamant doit impérativement avoir effectué une démarche préalable auprès du service concerné, c'est-à-dire lui avoir demandé les justifications de sa décision ou avoir contesté cette décision. S'il estime que la décision est erronée ou lui porte préjudice, il peut saisir l'Institution de deux manières :

→ En contactant un député ou un sénateur de son choix, qui transmettra le dossier de la réclamation au Médiateur de la République, lequel, après avoir fait instruire le dossier par ses services, engagera un dialogue avec l'administration concernée afin de trouver une solution amiable.

→ En rencontrant un délégué du Médiateur de la République (liste disponible sur [www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)). Si l'affaire concerne une décision prise par une administration locale et ne pose pas de problème de principe, le délégué la traitera lui-même. Dans le cas contraire, il proposera au réclamant de l'aider à constituer un dossier qui sera ensuite transmis au Médiateur de la République par l'intermédiaire d'un parlementaire et traité comme dans le cas précédent.

Cependant, le Médiateur de la République n'est pas compétent et ne peut intervenir dans les litiges privés, dans les litiges opposant un agent public à l'administration qui l'emploie, ou encore dans une procédure engagée devant une juridiction.

## Les pouvoirs du Médiateur de la République

**L**orsqu'une réclamation est justifiée, le Médiateur de la République, après avoir procédé à un examen au fond du dossier, va engager avec l'administration une négociation pour trouver une solution amiable au litige.

Dans le cas où la réponse de l'administration ne lui paraît pas satisfaisante, il dispose de plusieurs pouvoirs, garants de son indépendance. Il peut ainsi :

- **Utiliser son pouvoir d'injonction** à l'encontre d'un organisme coupable d'inexécution d'une décision de justice.
- **Demander des études** à la Cour des Comptes et au Conseil d'État, ainsi qu'à tous les corps d'inspection et de contrôle.
- **Formuler des recommandations et les rendre publiques.**
- **Demander – dans tous les cas – une réponse de l'administration dans un délai donné.**
- **Proposer des poursuites disciplinaires** contre tout agent responsable.
- **Se déplacer et inspecter certains lieux.**
- **Émettre des propositions de réforme.**



David Delaporte

Contact : Médiateur de la République - 7, rue Saint-Florentin, 75008 Paris - Tél. : 01 55 35 24 24 - Fax : 01 55 35 24 25 - [www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)

Médiateur Actualités, le journal du Médiateur de la République paraît 10 fois par an • Éditeur : le Médiateur de la République • Directeur de la publication : Bernard Dreyfus • Rédacteur en chef : Christian Le Roux • Rédactrice en chef adjointe : Christine Tendel, assistée de Claire Lancry • Secrétariat de rédaction : Marie-Jeanne Jacquet • Comité de rédaction : Michel Sironneau, Nathalie Fichet, Martine Timsit, Jean-François Gratioux, Éliane Strub, Serge Petit, Jean-Michel Rougié, Marie-Catherine Haon, Francine Delval, Fabien Métayer, Marine Calazel, Gilbert Cervoni, Emmanuelle Chen-Huard • Réalisation : Sphère Publique - 34, avenue de Messine - 75008 Paris • Dépôt légal : 1<sup>er</sup> trimestre 2007